

# Comment relever le défi du dernier kilomètre

## L'évolution du dernier kilomètre de livraison

Jusqu'à tout récemment, les consommateurs avaient peu de choix quant à la dernière étape de la chaîne de livraison, dont ils ne savaient d'ailleurs pas grand-chose. Aujourd'hui, c'est bien différent : les consommateurs veulent un processus de livraison ultra rapide entièrement personnalisable et la possibilité de suivre leurs envois en temps réel.

Des facteurs comme l'essor du commerce en ligne (tout particulièrement aux débuts de la pandémie), les progrès technologiques et les

nouveaux joueurs de l'économie à la demande ont complexifié le défi du dernier kilomètre pour les détaillants, mais offert des options de livraison pratiques pour les consommateurs. Votre entreprise n'a jamais autant eu besoin de simplifier la livraison en fin de parcours.

Bonne nouvelle! Avec le bon partenaire de livraison, vous pouvez facilement relever le défi.

### DÉFI 1

## L'AUGMENTATION DES VOLUMES

**↑ 58 %**  
du nombre moyen d'achats annuels.<sup>1</sup>

**45 %**  
de toutes les livraisons sont destinées à des centres urbains achalandés.<sup>1</sup>

**80 %**  
des Canadiens ont cliqué sur un bouton d'achat en 2019.<sup>1</sup>

**↑ 24 %**  
du cybercommerce au premier trimestre de 2020 en raison de la COVID-19.<sup>2</sup>

## RELEVEZ LE DÉFI



**Ce qu'il vous faut :**  
un dernier kilomètre de livraison rapide, durable et flexible.

### La solution :

**Des livraisons par vélo cargo électrique dans les secteurs urbains.**

- ✓ agile
- ✓ rapide
- ✓ circulation facile dans les rues achalandées
- ✓ écoresponsable

« L'économie des petits boulots et la technologie ont redéfini nos attentes en matière de vitesse et de visibilité en temps réel. »

Michael LeBlanc,  
producteur et animateur  
du balado *The Voice of Retail*.

### DÉFI 2

## LES ATTENTES PLUS ÉLEVÉES DES CONSOMMATEURS

**62 %**  
des consommateurs considèrent qu'une livraison est rapide si elle est effectuée en deux jours ou moins.<sup>2</sup>

Savoir qu'un article est  
**« sorti pour livraison »**  
ce n'est plus suffisant.

## RELEVEZ LE DÉFI



**Ce qu'il vous faut :**  
des choix de livraison personnalisés et le suivi en temps réel des envois.

### La solution :

**Un partenaire de livraison capable de répondre aux dernières attentes.**

- ✓ livraison le jour même
- ✓ service 7 jours
- ✓ suivi en temps réel
- ✓ gestion des envois sur mobile

### DÉFI 3

## LES FACTEURS QUE VOUS NE POUVEZ PAS CONTRÔLER

Qu'ils concernent une seule personne ou qu'ils aient une incidence à l'échelle mondiale, ces problèmes sont les plus difficiles à surmonter.

- Client absent
- Pandémie mondiale
- Mauvais temps
- Changements apportés aux règlements relatifs à l'importation et à l'exportation
- Congestion routière

**46 %**  
des consommateurs font part de leur expérience négative si la livraison est en retard, peu importe la raison.<sup>4</sup>

La pandémie de COVID-19 donne lieu à  
**un plus grand nombre de livraisons au quotidien**  
que la période des Fêtes.<sup>5</sup>

## RELEVEZ LE DÉFI



**Ce qu'il vous faut :**  
des solutions novatrices pour reprendre le contrôle de vos livraisons.

### La solution :

**Des armoires à colis et des emplacements de cueillette mobiles.**

- ✓ aucune livraison manquée
- ✓ sécuritaire
- ✓ ramassage sur demande

**Purolator.**  
Nous sommes là où sont vos clients.

Purolator est reconnue par les consommateurs comme l'entreprise de livraison la plus digne de confiance au Canada<sup>6</sup>. Optimisez votre processus en fin de parcours grâce au grand éventail d'options d'expédition express à délai fixe garanti et d'options de livraison spécialisées.

**C'est parti!**

Découvrez comment Purolator peut vous aider à relever les défis liés au dernier kilomètre.

[Nous contacter](#)

Sources

1. « Guide de référence 2019 sur la vente en ligne au Canada », Postes Canada.
2. Salesforce. Indice de magasinage (Shopping Index) de Salesforce au premier trimestre. Salesforce. 8 mai 2020.
3. « 2018 Holiday Survey of Consumers », Deloitte. Septembre 2018.
4. « Returns Survey Press Release 2017 », Voxware. 4 janvier 2017.
5. Postes Canada. « Des volumes de colis comparables à ceux du trimestre des Fêtes entraînent des retards alors que Postes Canada continue d'assurer la livraison. » 26 avril 2020.
6. « Gustavson Brand Trust Index », Gustavson School of Business. Mai 2019.